

100年以上続く老舗おでん屋が店舗移転をきっかけにICT化、 Wi-Fi設備の充実でセキュリティの強化だけでなく顧客満足度も向上!

顧客満足の向上

USER PROFILE
浅草おでん大多福
【業 種】 飲食業

【事業内容】 飲食店運営

【事 業 所】 東京都台東区

【従業員数】 約20名(2018年3月現在)

浅草千束にある「浅草おでん大多福」(おたふく)。伝統の味を守り続けて100年になる老舗おでん屋は、2017年10月から仮店舗での営業を開始した。

美味しいおでんをお客さまに楽しんでもらうための、さまざまな環境整備と隠れた工夫について、大多福 代表取締役 船大工 茂氏に話を聞きました。

お客さまが抱えていた課題

- 店舗の移転に伴い、ICT化を検討していた
- 店舗と自宅が離れているため、セキュリティを強化したかった。

導入サービス(2017年10月導入)

- ギガらくWi-Fi ハイエンドプラン
- ギガらくWi-Fi カメラオプション

サービス導入効果

- Wi-Fiカメラの導入で、店舗のセキュリティ強化を実現できた。
- 来店者が自由に利用できるWi-Fiを整えたことで、お客さまの満足度向上や更なる口コミ拡散が期待できる

店舗の移転に伴い、ICT化を検討
▶ ICT化導入の背景には、どのような経緯がありましたか

船大工氏 100年の歴史がある大多福は、2017年の10月に千束の本店を地震に備えて耐震工事することになりました。店の土台に大正4年当時の大谷石が敷き詰められており、このままでは土台が持たないということがわかったためです。そんな折、店の裏手が再開発することになり、ちょうどよい具合にタイミングが重なり、同時に店を基礎から新築することになりました。大多福はこれまで、浅草の千束で営業を続けてきました。店を建て直すには2年ほどかかるとのことで、そのため一時休業も考えましたが、思い切って仮店舗の大川橋店で営業を続けることにいたしました。新たに店舗を設計するには時間も労力もかかるため、できれば、手の回りづらい店舗まわりのネットや電話などの通信インフラに関しては、どこかの事業者に一括して任せたいと考えていました。そこで、以前から付き合いのあったNTT東日本に窓口を一本にまとめてサポート*をお願いしようと思いました。

*メーカーの公式サポートが終了した端末のWi-Fi設定など、お問い合わせの内容によっては、対応できない場合があります。お問い合わせを遅延なく受け付けること、お客さまの問題・課題などに対する解決を保証するものではありません。

来店者が自由に使えるWi-Fiで顧客満足度向上

▶ 「ギガらくWi-Fiハイエンドプラン」導入のポイントを教えてください。

船大工氏 新店舗のICT化でまず取り組んだのが、店舗利用者のフリーWi-Fiを用意することです。最近、飲食店経営においてWi-Fiの導入は顧客満足向上のためにも欠かせないものとなりつつあるとNTT東日本の営業から紹介を受けたのがきっかけです。大多福でも来店者専用のSSIDを用意し、来店者が自由に利用できるようにしました。浅草も外国人観光客が増えており、ここ大多福にもレビューブログなどを見ていただき、ふらっと来店頂けることも増えてきました。お客さまの満足度向上や口コミの拡散のためにも、お客さま向けのWi-Fi環境を用意することは効果的だと思います。

また、1台のアクセスポイントで来客用と業務利用の接続を分けることができ、高いセキュリティとコストを抑制した通信環境が用意できたのは助かりました。

Wi-Fiカメラを導入し、店舗のセキュリティを強化

▶「ギガらくWi-Fi カメラオプション」導入のポイントを教えてください。

船大工氏 仮店舗の準備を進める中で、もう一つ課題として見えてきたのがセキュリティ面でした。自宅と店舗が離れている為、監視カメラ導入を考えていたところ、NTT東日本の営業から、大多福のようなテナントを借りて運営している店舗のセキュリティ対策には「ギガらくWi-Fi カメラオプション」がいいと



勤めていただきました。「ギガらくWi-Fi ハイエンドプラン」を利用していただければ、Wi-Fiへの接続設定が済んだ状態のカメラが手元に届くため、Wi-Fiアクセスポイント装置の電波が届くところに設置し、電源をつなぐだけで設置が完了してしまうという手軽さも魅力でした。自分が店を

外している営業時間外や夜間でも、カメラが動体を検知すると自動で通知が届きます。画質の良さにも驚かされました、

スマートフォンを使ってすぐに状況の確認ができるので、本当に助かっています。特にテナントビルは自社単独の店舗と違って不特定多数の人の出入りが多いのが実態です。店舗の営業時間外に出入りする事業者も少なくありません。インターネット接続環境があれば、その安全確認がいつでもどこでも取れる*のは、我々経営者にとって大きな安心につながります。また「カメラオプション」は画角が広く、大多福では帳場と入口の双方を1台のカメラだけで捉えることができています。いくつもの監視カメラを設置してこだわりの店内の景観を損ねたくないので、ととても助かっています。

*複数の端末で同時に同一のカメラ装置の映像を確認することはできません。

*60秒ごとに再読み込みが必要です。

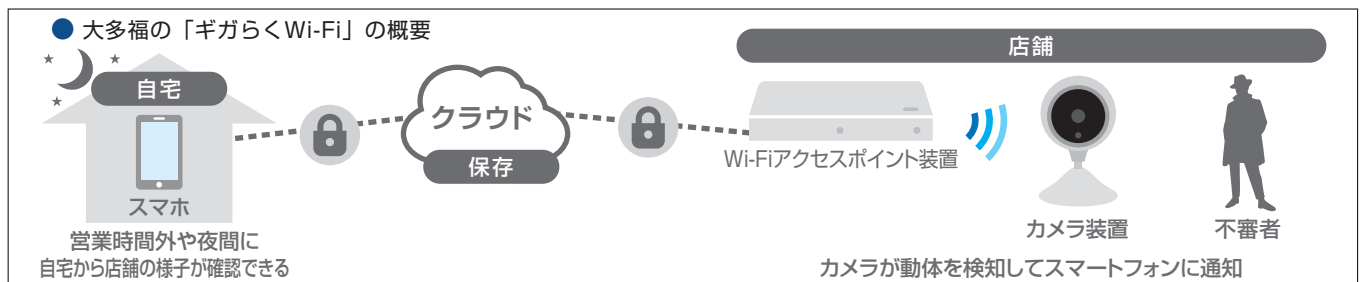
ICTの力で経営を「見える化」

▶今後の展望を教えてください。

船大工氏 のれん分けや独立した若い経営者が陥りやすいのが、夏枯れを見込まずに秋口から開業してしまうことです。冬場の繁盛期はうまくいっても、夏場の閑散期を乗り切れないというケースもあります。そのことをしっかり認識できているか否かで、おでん屋経営の年間計画は大きく変わってきます。独立した彼らを1年目から苦しめることはしたくない。彼らが上手く行かなくなるのは私たちの責任でもあります。だからこそ、自分の経験や感覚を数値化して示してあげたいという思いがあります。

大多福では、先代まで仕入れも売上げ管理も本人の長年の勤と経験と感覚で行っており、「職人」を育てるという傾向が強かったです。しかし、これからの店舗経営には、従業員の働き方と未来にも深く配慮し、新しい時代に向けた「商売人」を育てなければなりません。

今後は新しいICTの力も活用しながら商売の数字を明確にして、従業員にオープンな形で経営に参加してもらいたいと考えています。



◎文中記載の会社名および製品名などの固有名称は、各社の商標または登録商標です。

◎文中記載の組織名・所属・肩書き・取材内容などは、すべて2017年12月時点(インタビュー時)のものであります。

◎上記事例はあくまでも一例であり、すべてのお客さまについて同様の効果があることを保証するものではありません。

ご購入いただいたサービスについて詳しくは

<https://www.ntt-east.co.jp/business/service/>

ギガらくWi-Fi

検索

<https://business.ntt-east.co.jp/service/gigarakuwifi/>

お問い合わせ: case_study_ml@east.ntt.co.jp